依托政务头条，联系政府民生
——专访今日头条政务头条号团队

本刊记者 / 刁毅刚

编者按：2016 年 2 月，中办、国办印发了《关于全面推进政务公开工作的意见》，部署全面推进各级行政机关政务公开工作。8 月，国办下发《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（以下简称《通知》）；11 月，国办印发《〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则》，2017 年 2 月，国办发布调整全国政务公开领导小组的文件。

2016 年，政务新媒体成为各级政府发布热点资讯、披露突发事件处置调查进展、传递党政重要决策的重要手段和平台。在这个过程中，今日头条开发的创新产品“政务头条号”发挥了重要支撑和推动作用，通过运用互联网思维，服务千家万户、履行社会责任，彰显了互联网公司营造风清气正网络空间的使命和担当。

《中国传媒科技》杂志就今日头条“政务头条号”的上线、运营和社会经济效益等情况，专访了今日头条政务头条号部门的负责人。



中国传媒科技：请简要谈谈今日头条“政务头条号”的发展历程。

政务头条号：去年，习近平总书记“2・19”讲话中指出，新闻媒体“要充分适应分众化和差异化的传播趋势，加快构建舆论引导的新格局”。人工智能技术为政务信息传播带来新的机遇，如何抓住这个机遇，更好发挥政务新媒体的作用，这是我们平台方和所有的政务新媒体运营者需要面对和思考的问题。今日头条政务头条号于 2014 年 9 月上线，截止 2016 年 12 月底，今日头条的日活跃用户数从 3800 万增长到 7800 万，与此同时，政务头条号数量从 4000 家迅猛增长到 35000 家，实现了一个跨越式的发展。今日头条已经成为国内主流的政务新媒体平台之一。依托今日头条的政务头条号平台，基本覆盖了中央部委、省级机关的政务信息发布，以及我国许多乡镇、街道等基层的机构。

政务头条号信息传播不仅可以获得“百万+”甚至“千万

+”的阅读量，还可以被精准分发给特定小区或路段的居民，这一切与人工智能带来的个性化传播密不可分。可以这样说，中国网民从未像现在这样能够充分享受到政务信息带来的红利。

中国传媒科技：依托今日头条平台，政务信息的发布频率和覆盖情况如何？

政务头条号：以现在为例，国内某个地方的政府机关内一定有一名政务头条号的编辑正在发布文章，为什么这么说？每周四早上 9 至 10 点，平均每分钟有 10 篇政务头条号的文章被发布，从凌晨到上午，约有两千篇政府头条号的文章被发布，差不多占一天数量的 1/5。今日头条政务头条号每天的发布高峰一般出现在下午 5 至 6 点，另外一个高峰出现时间是每晚 11 至 12 点。

今日头条通过智能推荐技术，将每篇政务头条号的文章分发给四万多名用户，每篇文章能获得四万以上的展示；若换做是通过社交传播的其它媒体平台，需要至少拥有四万以上粉丝量才可能保证相同的展示效果。

每小时可能产生一篇 10 万 + 阅读的政务头条号文章，政务头条号每天平均产生 20 篇 10 万 + 阅读的文章，2016 年全年政务头条号一共产生了超过 7000 篇 10 万 + 的文章，政务头条号每天约有两篇阅读量超过 100 万的文章。2016 年全年政务头条号一共有 500 篇以上的文章获得 100 万 + 的阅读量。

去年，政务头条号产生了若干篇阅读量超过 1000 万的文章，比如“长安剑”的《十八大后第一个被判处死刑不缓刑的大老虎！》，阅读量达 1060 万，相当于日活用户中平均六个人就有一人阅读了这篇文章，来自“中国政府网”的《10 月起这些新规将影响你我生活》阅读量 645 万，再比如“公安部”发布的《公安部通缉十名重大犯罪在逃人员》阅读量 638 万。

中国传媒科技：利用今日头条平台发布政务信息的主要优势是什么？

政务头条号：依托今日头条的政务头条号平台，内容提供者只需要做好内容生产环节的事，内容分发的事情完全交给平台人工智能的算法，这就让原来工作十分辛苦的小编不需要再为增长粉丝所困扰，把更多的时间精力用在内容的创作上，去做更有价值的事情。

中国传媒科技：依托头条平台，政务信息的分发和传播情况怎样？

政务头条号：对于政务文章，阅读量和点赞数并不是评价政务文章质量和传播效果的唯一标准，因为政务文章具有领域性和区域性的特点，目标受众可能与该领域、区域相关联的部分人群有关，阅读量有上限。政务文章传播的核心诉求是对目标受众的精准覆盖，由于领域性、区域性的特点，与之相匹配最适合的是分众化和差异化的传播方式，就是个性化的传播方式。

举个例子，2016 年 12 月“湖南株洲发布”有一条稿子，《XX 两个小区明天计划停电请大家做好准备》，这样一个民生资讯今日头条的弹窗推送给了这两个小区的用户，虽然人数非常少，只有 2669 人，但已经足够覆盖这两个小区，这条信息对于两个小区之外的用户而言就可能是噪音。这样的精准弹窗推送在今日头条几乎每时每刻都在进行。2016 年一共有 16000 篇来自政务头条号的文章被弹窗推送覆盖了 320 座城市，相当于每天 54 条。在一万多篇的政务头条号文章当中有 52.4% 推送的人群人数不足一万，从绝对数量看数量并不大，但是因为结合了政务文章区域性和领域性的特点，达到了精准传播目的。这些弹窗里面除了停水停电的民生信息，还有路况信息，以及地方政府发布的人事任免的政府公开信息，还有来自于公安和检查部门的安全通报，我们认为政务头条号是这类政务信息最佳的发布来源。

中国传媒科技：不久前，今日头条“头条寻人”产品连续获得央视等媒体关注，请介绍一下这个活动概况。

政务头条号：利用精准弹窗技术，今日头条于 2016 年 2 月推出“头条寻人”公益项目，通过弹窗推送寻人信息，截止 2017 年 2 月中旬，共找到 1000 余名走失者，平均 6 个弹窗就能找到一个人，目前已经成为国内寻人效率最高的平台，最大程度归功于人工智能的力量。人工智能的最大优势是对于海量信息分析和处理能力，2016 年全年 35000 个政务头条号发布了 240 万篇图文和视频，累计阅读量 82 亿，累计推荐人次 900 亿 +，用户停留时间累计超过 14423 年，非常庞大的数据。人工智能可以对头条里的 7 亿用户进行兴趣建模，而且这些模型可以实时更新，强大之处是在最恰当的时间将文章推荐给最需要它的用户，这一点是通过传统的人工编辑手段无法做到的事情。

中国传媒科技：2016 年，短视频成为行业和资本的风口，短视频信息受到哪些政务媒体的偏爱？

政务头条号：目前，短视频发布单位主要集中在三个领域，消防、交警和地方发布。从播放量来看，交警部门大约占了一半。交警部门发布的关于交通事故、交通警示类的视频播放量也很惊人。另一个值得一提的是铁路系统，铁路系统的短视频虽然数量不如交警多，但是质量都很高，主要内容反映我国的高铁建设，非常吸引人。2016 年来自政务头条号播放量最大的短视频是“人民武警”的《新疆反恐战斗现场视频》，播放量约 300 万，时长 301 秒。今日头条于 2016 年 7 月上线了视频的直播功能，很多政务头条号也迅速进入这个蓝海领域，半年不到的时间共有 40 家党政机构做了 100 场视频直播，累计观看人数 1200 万。

去年 12 月 8 日，“最高人民法院”在今日头条直播了大家非常关注的宣判乔丹商标案，庭审时间将近一个小时，120 万人次观看，而且网民互动非常活跃，点赞人数 1.2 万，留言 1500 多条。另外，许多政府部门工作场景也是非常适合直播，例如南方电网做的直播，揭秘风力发电，苏州消防做的消防演习。

中国传媒科技：除了信息传播之外，政务新媒体发挥的主要社会效益是什么？

政务头条号：政务新媒体有一个重要的功能就是舆论的引导，特别是在突发事件过程中舆情应对。现在突发事件往往伴随着谣言，这两个像是孪生兄弟，谣言肆虐反过来又会扩大负面的舆情蔓延。谣言背后往往是信息不对称，要阻止谣言，要化解负面舆情，我们认为最有效的办法莫过于权威

发声的对冲，好的对冲首先要有足够多的权威部门的信息，其次需要把这些信息能够在第一时间准确地覆盖目标受众。人工智能加上政务新媒体为我们提供了一个有效的路径。

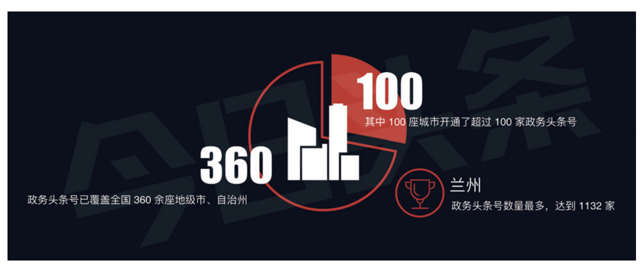
举个例子，去年 6 月份江苏阜宁发生特大龙卷风，造成了重大人员和财产损失。龙卷风发生前，一个谣言在朋友圈里面流传了很久，有人说在某地将会发生一场类似于 98 年的洪水，6 月 22 日江苏气象部门很快对此进行了辟谣，非常不巧的是，6 月 23 日就发生了特大龙卷风。紧接着，所有的质疑集中爆发，质疑有关部门不能及时预报龙卷风。

针对“龙卷风究竟能不能预报”的舆情焦点，“中国社科院计算机网络信息中心”于 6 月 24 日 9 点率先发布《突袭江苏阜宁的超强龙卷风能被预测出来吗？》权威告知公众龙卷风不可预测，这条信息推荐给 1692 万用户。“国资委”发布《有人关注龙卷风，他们却在第一时间默默紧急行动》，介绍了国家电网、国药集团、移动电信等诸多国企部门的救援行动。“交通部”发布了《武警部队抵达盐城开展专业救援》。来自“卫计委”的《现场生命保卫战的战场组图新闻》，“中国气象局”发布《气象部门派专家赴现场深入调查研究》等。我们看到政府部门在出手，政务新媒体持续发声。用户通过这些文章第一时间看到了受灾现场和救援行动的一手资讯，消除了疑虑。灾难发生后政务头条号累计发布跟这次龙卷风相关的信息 56 条，推荐给 3800 万用户，不同政府部门从各自专业的角度发声，持续发声，在人工智能帮助下，用户不需要专门订阅搜索就能够在手机上面自动刷出来不同角度的信息，从而全面和立体地了解事情真相，让舆情回归理性。

中国传媒科技：从信源来看，政务信息是不是都是“高大上”信息，与人们的日常生活有关吗？

政务头条号：政务新媒体的运营者平时更多发布的是很普通的信息，虽然信息普通，但是十分重要，因为这些信息往往和老百姓的生活密切相关。分享一个头条工作人员的经历：去年 11 月中旬，头条工作人员从北京出差到西安，到达西安拿出手机刷头条，刷出不少西安本地政务头条号发布的信息。这里面有辟谣信息，有交通信息，有旅游资讯，让人印象最深的是这篇文章，“西安火车站广场管委会”发布的《西安火车站周边公厕汇总》，这非常符合当时的阅读场景。

在西安的出差期间，这名工作人员收到来自“西安交警”的弹窗，讲的是雾霾天气的交通限行通告，这条信息被推荐给当地 54 万名用户。总之，在西安出差的这几天让我们明显感受了西安政务头条号为普通人在西安出行带来方便，更



政务头条号对地域的覆盖相当广泛



当政务新媒体遇到 AI 圆桌论坛，左起为：主持人郎永淳、中国人民大学博士生导师宋建武、甘肃省网信办主任梁和平、北京治安总队副支队长叶小龙、中国铁路总公司宣传部副部长王颖、今日头条首席算法架构师曹欢欢

关键的是能够真切感受到当地政府对于新媒体政务头条号积极的应用，留下了非常好的印象。

我们对出差西安的那周做了一下统计，当时一周内西安地区 145 家政务头条号一共发布了 1014 篇政务文章。目前，政务头条号已经覆盖了全国 360 多座地级市和自治州，其中 100 多座城市开通了 100 家政务头条号。

中国传媒科技：结合实践，在今日头条上哪类资讯受网民欢迎？政务信息在哪些方面还有发展的潜力？

政务头条号：2016 年，短视频和直播成为新的风口。从今日头条的运营情况来看，每天短视频头条的上传量接近四万条，占整个内容总发布量的约 20%，每天视频的播放量超过 12 亿次，占总点击量的比例约 50%，今日头条事实上是国内最大的短视频分发平台之一。政务头条号里面短视频的数量跟政务头条号总的内容占比约 1.5%，播放量占总点击量的 6.9%，这相对于头条平台的平均值来讲差距还比较大，这也说明政务头条号里面短视频的上升潜力很大。

政务号中短视频的时长分布区间，61% 的视频时长在 3 分钟内，25% 在 3 分钟到 7 分钟，40% 的视频超过 7 分钟，跟这个时间段相对应平均播放次数 3 分钟播放 9 千次，3 到 7 分钟的平均播放量 13000 次，超过 7 分钟以后少一些，平均播放量 3700 次。短视频传播的门槛要比图文低，但是需要指出一点的是，视频的制作门槛高于图片，政务头条号的运营者尝试多花一些精力能够在头条上面发布一些短视频，传播效果相对文字来讲更加适合智能手机的状态。

中国传媒科技：请谈谈政务头条号的发展愿景。

政务头条号：移动互联时代政务信息应该占据网络传播的制高点，我们认为，人工智能赋予了政务新媒体新的动能。今日头条政务头条号经过两年的发展，在传播政府权威声音、提升政府形象、服务百姓生活、传播社会正能量方面正发挥着积极和独特的作用。我们希望有更多的党政机关开通政务头条号，加大覆盖力度，我们也希望每个政务头条号都能够积极发声，因为党政机构的发声是构建中国清朗网络空间的重要力量。人工智能其实并不遥远，人工智能就在你的身边，权威发声就在你的身边。媒